

بررسی رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان لرستان*

نویسندگان: دکتر محمود رضا اسماعیلی^۱ و دکتر قاسم انصاری رنانی^۲

۱. استادیار دانشگاه لرستان

۲. دانشیار دانشگاه علامه طباطبائی

چکیده

رضایت شغلی، نگرش کلی فرد نسبت به شغلش است. رضایت شغلی از یک سو متغیری مستقل و از سوی دیگر متغیری وابسته است. موضوع این پژوهش، بررسی رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان لرستان و مقایسه آن با رضایت شغلی کارکنان در بعضی از کشورهای پیشرفته صنعتی دنیا (مثل آمریکا، انگلستان، آلمان) است و در آن، سه فرضیه اصلی و هجده فرضیه فرعی بررسی شده‌اند. نتایج بررسی سه فرضیه اصلی به این صورت است: (۱) رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور در سطح مناسبی نیست؛ (۲) رضایت شغلی کلی کارکنان شرکت مذکور با متغیرهای پیش‌بین پژوهش همبستگی معنادار دارد؛ (۳) رضایت شغلی کلی کارکنان بجز با متغیر سطح در آمد، با بقیه متغیرهای تعدیل‌کننده همبستگی معنادار ندارد.

واژگان کلیدی رضایت شغلی، امنیت شغلی، در آمد، نوع کار، فرصت‌های ارتقا و پیشرفت

* مقاله حاضر برگرفته از یک پژوهش درباره رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان لرستان است.

دوماهنامه علمی - پژوهشی

دانشگاه شاهد

سال چهاردهم - دوره جدید

شماره ۲۳

تیر ۱۳۸۶

مقدمه

مذکور نشان می‌دهد که رضایت شغلی موضوع بسیار با اهمیتی است که متأسفانه در کشور ما، به صورت عملی، چندان مورد توجه قرار نگرفته است. رضایت شغلی، مثل بسیاری از متغیرهای دیگر، پدیده‌ای است که در اثر عوامل گوناگون شکل می‌گیرد و خود نیز بر عوامل گوناگون تأثیر دارد. از یک سو رضایت شغلی

کشورهای پیشرفته صنعتی جهان، هزینه‌های گسترده‌ای را به منظور بررسی تغییرات سالانه رضایت شغلی کارکنان خود پرداخت می‌کنند (تغییرات سالانه رضایت شغلی کارکنان آن‌ها در منابع مربوط موجود است). پرداخت چنین هزینه‌هایی توسط کشورهای

یک متغیر مستقل است که بر متغیرهای وابسته‌ای چون بازدهی، غیبت، جابه‌جایی، ترک خدمت، رفتار فرد در جامعه، رفتار فرد در خانواده و تا حدودی بر نگرش فرد نسبت به محیط‌های اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و غیره تأثیر دارد، از سوی دیگر، متغیری وابسته است که تحت تأثیر متغیرهای مستقلی چون حقوق و مزایا، رابطه با همکاران و سرپرستان، امنیت شغلی و نوع کار قرار دارد.

به علاوه، رضایت شغلی متأثر از متغیرهای تعدیل کننده مثل سن، تحصیلات، جنسیت، سابقه خدمت و رده شغلی است. امروزه رضایت شغلی به طور ویژه مورد عنایت روزافزون پژوهشگران قرار دارد و هزاران تحقیق در مورد ابعاد گوناگون آن انجام شده است. بهره‌وری مدرن، شامل دستیابی به پرونداد با کیفیت، و عوامل جلب (Attraction)، وثیقه (Retention) و حسن انجام کار، آسایش (Comfort)، موفقیت مالی و رضایت شغلی کارکنان است [۱]؛ یعنی برای دستیابی به بهره‌وری مدرن، وجود رضایت شغلی نیز ضروری است. رضایت شغلی یکی از عوامل مؤثر بر افزایش عملکرد کارکنان است. حداقل می‌توان به صراحت بیان کرد که کارکنان ناراضی، عملکرد پیوسته مطلوبی نخواهند داشت. به قولی، همبستگی رضایت شغلی با بازدهی، مثبت و حداقل ۱۴ تا ۱۷ درصد از واریانس بازدهی از طریق تغییرات در رضایت شغلی قابل توجیه است [۲ و ۳].

همبستگی رضایت شغلی با غیبت به گونه‌ای است [۲]. که ۴۰ درصد از واریانس غیبت از طریق تغییرات در رضایت شغلی توجیه پذیر است. رضایت شغلی در جابه‌جایی و ترک خدمت کارکنان نقش دارد. افراد

ناراضی در صورت وجود فرصت مناسب بلافاصله سازمان خود را ترک خواهند کرد (همبستگی ترک خدمت و رضایت شغلی ۰/۴۰ است) [۳].

رضایت شغلی به‌عنوان یک متغیر وابسته، محصول عوامل گوناگونی است [۲]: کار جذاب، کار دارای امکان بروز خلاقیت، کار دارای احترام، کار ارزشمند و از این قبیل، نقش مهمی در رضایت شغلی ایفا می‌کنند. رابطه مناسب با سرپرست باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. سرپرست و مدیر با صلاحیت، هوشمند، قابل دسترس، رعایت‌کننده مبادی آداب، خوش اخلاق، انعطاف‌پذیر، بازخوردهنده نتیجه کار، رعایت‌کننده استقلال در کار و دارای ویژگی‌هایی این چنینی، باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود.

همکار انگیزاننده، وفادار، دارای سرعت کار مناسب، مسئول، با فراست، فعال، رعایت‌کننده احترام به همکار و از این قبیل نیز موجب افزایش رضایت شغلی گردد.

پیشرفت و ارتقا در کار باعث دلگرمی کارکنان می‌شود. امکان پیشرفت و ارتقا به صورت امری عادی در سازمان، عادلانه بودن آن، و همچنین ارتقا بر حسب توانایی فرد و مانند این‌ها، باعث می‌شود که کارکنان از کارشان خرسند شوند.

حقوق و مزایایی که عادلانه نباشد، برای مخارج عادی زندگی کفایت نکند، متناسب با شایستگی و توانایی فرد نباشد و کاری که ویژگی‌هایی از این قبیل داشته باشد، موجب ناراضی‌تی فرد از کارش می‌گردد.

اگر انتظارات فرد در باره ادامه شرایط کنونی کارکردن و فرصت‌های زندگی در درازمدت تأمین شود، امنیت شغلی و در نتیجه رضایت شغلی وی

افزایش می‌یابد [۴ و ۵].

بدین ترتیب می‌توان بیان کرد که نبود رضایت شغلی، مسائل گسترده‌ای را در پی دارد. در این پژوهش، رضایت شغلی به‌عنوان متغیر ملاک؛ نوع کار، ویژگی‌های سرپرست و مدیر، ویژگی‌های همکار، ارتقا و پیشرفت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی به‌عنوان متغیرهای پیش بین؛ و سن، سابقه کار، سطح تحصیل، سطح درآمد، جنسیت و وضعیت تأهل به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده مورد مطالعه قرار گرفته‌اند.

بیان مسأله، اهمیت موضوع و هدف پژوهش

بدون تردید، افراد ناراضی، بازدهی پیوسته مطلوبی نخواهند داشت. نبود رضایت شغلی باعث افزایش غیبت، ترک خدمت، جابه‌جایی، سوانح حین کار و حتی کاهش رضایت از زندگی و مانند این‌ها می‌شود. هزینه ترک خدمت و غیبت در صنایع کشور امریکا که باعث کاهش بهره‌وری ملی آن کشور می‌شود، به میلیاردها دلار می‌رسد. از سوی دیگر، کارکنان در آمد قابل توجهی را از دست می‌دهند [۶:۲۸۸]. اگر محاسبات مشابهی صورت بگیرد، احتمالاً هزینه‌های مذکور برای کشور ما نیز قابل تأمل است.

در سال‌های اخیر دولت‌های بسیاری از کشورهای جهان به منظور به حداقل رساندن هزینه‌های دولت و دستیابی به بهره‌وری بیشتر، اقدام به واگذاری فعالیت‌های قابل انتقال خود به بخش خصوصی کرده‌اند. دلیل این نگرش نو، مقبولیت عدم توجه اقتصادداری بسیاری از فعالیت‌های دولت‌ها است. امروزه بیش از پیش مقرون به صرفه بودن هر فعالیتی مورد بررسی قرار می‌گیرد. هزینه‌های هر سازمان باید در

مقابل درآمدهای آن قابل توجه باشند. رضایت شغلی یکی از عمده‌ترین عوامل موفقیت یک سازمان است. به گفته گوسیلین [۷]، رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در دستیابی سازمان به هدف‌های خود است. اگر نیل به کارایی و اثر بخشی از هدف‌های سازمان باشند، توجه به عوامل مربوط به آن‌ها، از جمله ابعاد گوناگون رفتار سازمانی، مثل رضایت شغلی اجتناب‌ناپذیر است. هدف این پژوهش، در راستای تقاضای شرکت آب و فاضلاب استان لرستان و در اولویت قرار گرفتن آن موضوع در لیست اولویت‌های پژوهشی استان لرستان، بررسی رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور است. در این میان، مقایسه رضایت شغلی این نمونه از کارکنان کشور با کارکنان دیگر کشورها جالب توجه است.

مروری بر ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که رضایت شغلی، ترکیبی از خرسندی شناختی (Cognitive contentment) و خرسندی احساسی (Affective contentment) فرد نسبت به شغلش است. رضایت شناختی رضایتی است که بیش‌تر بر ارزیابی منطقی و عقلانی شرایط کار استوار است. بنابراین، رضایت شناختی یک ارزیابی مبتنی بر مقایسه‌ها است که بر قضاوت‌های احساسی تکیه ندارد و ارزیابی شرایط، فرصت‌ها و درآمدها را در بر می‌گیرد. اما رضایت احساسی، ارزیابی کلی فرد به‌طور احساسی نسبت به شغلش است. این رضایت، خوی و خلق خوب فرد و احساس خوب و مثبت وی را هنگام کار کردن نسبت به کارش نشان می‌دهد [۸]. بسیاری از پژوهش‌های مرسوم درباره رضایت شغلی کارکنان، مثل پژوهش‌های سی مور و همکارش [۹]، کار و همکارش [۱۰]، دی سانتیس و همکارش [۱۱]، گویای آن هستند که

کارکنان، کار با ثبات، فرصت‌های ارتقا و پاداش‌های رضایت بخش را ترجیح می‌دهند. بعضی از پژوهش‌ها در مورد رضایت شغلی کارکنان، مثل پژوهش‌های دیلی [۱۲] یا امرت و همکارش [۱۳] نشان می‌دهند که عواملی مثل ساعات کار منعطف، رضایت اجتماعی و ویژگی‌ها و رفتار سرپرستان نیز بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارند.

پژوهش‌های بسیاری نیز رویکرد شرح ساختاری یا شرح مرتبط با شغل (Structural or job related explanation of job satisfaction) را در بررسی رضایت شغلی، به کار می‌برند. این رویکرد معتقد است که دو گروه عمده از ویژگی‌های شغلی در دستیابی به رضایت شغلی بسیار مهم هستند که عبارتند از: ۱) پاداش‌های (Reward) درونی شغل مثل متنوع بودن (Diverse) و چالشگری کار، ۲) پاداش‌های بیرونی شغل، مثل مزایا و دستمزدهای (Compensation) مناسب و منافع حاشیه‌ای (Fringe benefits) [۱۴].

با این‌که مدل هرزبرگ به خوبی مستدل شده، ولی بیش‌تر بررسی‌های پس از هرزبرگ، دو بعدی بودن آن را مورد سؤال قرار داده و رویکرد تعاملی تری را جستجو کرده‌اند. به ویژه لی و همکارش [۱۵] و مارتین و همکارش [۱۶] به این نتیجه رسیده‌اند که ویژگی‌های کارکنان با ویژگی‌های درونی و بیرونی کار که با مدل ساختاری نمایش داده می‌شوند، با یکدیگر در تعاملند. حتی بلک برن و همکارش [۱۷] معتقدند که عوامل «کیفیت زندگی کاری» (Quality of work life) در مقایسه با عوامل فردی، مثل سن، سابقه خدمت و تحصیل، تأثیر ناچیزی بر سطوح رضایت شغلی دارند. در بررسی برنامه مطالعه اجتماعی بین‌المللی (آی

اس اس پی (International Social Survey Programme (ISSP)) نه جنبه شغل مورد سؤال قرار گرفته است که عبارتند از: ۱) در آمد بالا (high income) ۲) زمان کوتاه استراحت هنگام کار (leave a lot of leisure time) ۳) ساعات منعطف کار (flexible working hourse) ۴) فرصت‌های ارتقا (good opportunities for advancement) ۵) امنیت شغلی (job security) ۶) جالب بودن شغل (interesting Job) ۷) استقلال در کار (allows to work independently) ۸) اجازه کمک به دیگران هنگام کار (allows to help other people) ۹) فایده شغل برای جامعه (usful to society) [۱۸].

نتایج برنامه مطالعه اجتماعی بین‌المللی نشان می‌دهد که جنبه‌های زمان کوتاه استراحت هنگام کار و ساعات منعطف کار، کم اهمیت‌ترین عوامل هستند. پرداخت (Pay) بعد از دو متغیر مذکور، بجز برای کارکنان در کشور مجارستان، کم اهمیت‌ترین جنبه یک شغل است.

در آمار آی اس اس پی و آمار گروه‌های استاندارد کیفیت شغل به کار گرفته شده در مدیریت و روانشناسی کار (Standard categories of job quality used in anagement and work psychology) (برای مثال [۱۹])، شش گروه عمده از ویژگی‌های شغل مورد توجه قرار گرفته است [۱۸]: ۱) پرداخت، ۲) ساعات کار، ۳) دورنمای آینده (Future prospects) از نظر ارتقا و امنیت شغلی، ۴) سنگینی یا دشواری شغل (How hard or difficult the job is)، ۵) محتوای شغل (Job content: interest, prestige and independence) (جالب بودن شغل، پرستیز و استقلال) ۶) روابط بین کارکنان (OECD: Organization For Economic

فرضیه‌های فرعی پژوهش درباره رابطه رضایت

شغلی کلی و متغیرهای پیش بین

۱. میان رضایت شغلی کلی کارکنان شرکت مذکور و عامل نوع کار، رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

۲. میان رضایت شغلی کلی کارکنان شرکت مذکور و عامل ویژگی‌های سرپرست یا مدیر، رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

۳. میان رضایت شغلی کلی کارکنان شرکت مذکور و عامل ویژگی‌های همکار، رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

۴. میان رضایت شغلی کلی کارکنان شرکت مذکور و عامل ارتقا و پیشرفت، رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

۵. میان رضایت شغلی کلی کارکنان شرکت مذکور و عامل حقوق و مزایا، رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

۶. میان رضایت شغلی کلی کارکنان شرکت مذکور و عامل امنیت شغلی، رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی پژوهش در رابطه با متغیرهای تعدیل کننده عبارتند از:

۱. میان رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور و سن آن‌ها رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

۲. میان رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور و سابقه کار آن‌ها رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

۳. میان رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور و سطح تحصیل آن‌ها رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود

(Cooperation and Development) (همکار و مدیریت).

ویژگی‌های تعریف شده توسط رابینز [۲] دقیقاً مطابق با متغیرهای عنوان شده در بالا است که شامل عوامل: (۱) حقوق مزایا، (۲) نوع کار، (۳) ویژگی‌های همکار، (۴) ویژگی‌های سرپرست یا مدیر، (۵) امنیت شغلی و (۶) ارتقا و پیشرفت در کار است.

فرضیه‌های اصلی پژوهش

۱. کارکنان شرکت آب و فاضلاب لرستان نسبت به کارشان رضایت دارند.

۲. میان رضایت شغلی کلی کارکنان شرکت مذکور و متغیرهای پیش بین پژوهش رابطه خطی و مثبت وجود دارد.

۳. میان رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور و متغیرهای تعدیل کننده رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی پژوهش

۱. کارکنان شرکت مذکور نسبت به نوع کار خود رضایت دارند.

۲. کارکنان شرکت مذکور از نظر ویژگی‌های سرپرست و مدیر رضایت دارند.

۳. کارکنان شرکت مذکور از نظر ویژگی‌های همکار رضایت دارند.

۴. کارکنان شرکت مذکور از نظر فرصت‌های ارتقا و پیشرفت رضایت دارند.

۵. کارکنان شرکت مذکور از نظر عامل حقوق و مزایایشان رضایت دارند.

۶. کارکنان شرکت مذکور از نظر عامل امنیت شغلی رضایت دارند.

دارد.

یافته‌های پژوهش

همبستگی متغیر ملاک با متغیرهای پیش بین

همبستگی اسپیرمن، شکل خاصی از همبستگی گشتاوری پیرسون است. این نوع همبستگی زمانی به کار می‌رود که داده‌های جمع‌آوری شده از متغیرهای مورد مطالعه به صورت رتبه‌ای باشند [۲۰]. بهترین و قدیمی‌ترین ضریب همبستگی رتبه‌ای، ضریب همبستگی اسپیرمن است [۲۱، ۲۲ و ۲۳]. در این پژوهش از هر دو همبستگی، یعنی پیرسون و اسپیرمن استفاده شده است.

جدول (۱) همبستگی (پیرسون) متغیرهای پیش بین را با یکدیگر و با متغیر ملاک پژوهش (رضایت شغلی کلی) نشان می‌دهد. به‌عنوان مثال در جدول می‌توان مشاهده کرد که همبستگی نوع کار با ویژگی‌های سرپرست و مدیر ۰/۵۸۷ است که در سطح ۰/۰۰۰۱ معنادار است. به این ترتیب، نبودن تفاوت معنادار میان نمونه و کل شرکت، قبول و وجود تفاوت معنادار میان نمونه و جامعه آماری (کل شرکت) رد می‌شود. همبستگی مذکور را می‌توان این چنین نیز توجیه کرد: هر قدر ویژگی‌های سرپرست از نظر تخصص، فراست، استقلال دادن در کار و مانند این‌ها بهتر باشد، ویژگی‌های کار محول شده (ویژگی خلاقیت داشتن کار، کسل کننده نبودن کار و مانند این‌ها) نیز مناسب‌تر خواهد شد. همبستگی رضایت شغلی کلی با متغیرهای پیش بین به صورت زیر است که همگی در سطح ۰/۰۰۰۱ معنا دارند:

با نوع کار ۰/۵۲۷، با ویژگی‌های سرپرست و مدیر ۰/۵۳۸، با ویژگی‌های همکار ۰/۲۹۰، با حقوق و مزایا ۰/۴۸۲، با ارتقا و پیشرفت ۰/۵۷۹، با امنیت شغلی ۰/۵۸۰.

۴. میان رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور و سطح در آمد آن‌ها رابطه خطی، مثبت و معنادار وجود دارد.

۵. میان رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور و جنسیت آن‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

۶. میان رضایت شغلی کارکنان شرکت مذکور و وضعیت تأهل آن‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

روش شناسی تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات

جامعه آماری شامل ۵۰۰ نفر از کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان لرستان بوده است. به دلیل زیاد نبودن تعداد کارکنان، برای همه آن‌ها پرسشنامه ارسال گردید و در نهایت ۳۴۵ پرسشنامه معتبر (۶۹٪) برگشت داده شد. داده‌ها از طریق پرسشنامه جمع‌آوری و امتیاز بندی پاسخ‌ها بر اساس سامانه ۳،۲،۱،۵،۴ محاسبه شده است. همسانی سؤالات پرسشنامه از طریق آلفای کراباخ مورد مطالعه قرار گرفته و در تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است.

این پژوهش، شامل یک متغیر ملاک (به نام رضایت شغلی)، شش متغیر پیش بین، و شش متغیر تعدیل کننده است. پژوهش از نوع همبستگی است. در محاسبه همبستگی میان رضایت شغلی کلی و متغیرهای پیش بین، از همبستگی پیرسون و در محاسبه همبستگی میان رضایت شغلی و متغیرهای تعدیل کننده، از همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. تحلیل رگرسیون چند متغیره نیز به روش گام به گام انجام شده است.

جدول ۱: همبستگی (پیرسون) بین متغیرهای پیش بین با یکدیگر و با متغیر ملاک (n=۳۴۵)

متغیر	نوع کار	سرپرست و مدیر	همکار	حقوق و مزایا	ارتقا و پیشرفت	امنیت شغلی	رضایت شغلی کلی
نوع کار	۱ ۰						
سرپرست و مدیر	۰/۵۸۷** ۰/۰۰۰	۱ ۰					
همکار (معناداری (دو طرفه)	۰/۴۴۱** ۰/۰۰۰	۰/۴۴۰** ۰/۰۰۰	۱ ۰				
حقوق و مزایا	۰/۲۹۴** ۰/۰۰۰	۰/۳۸۱** ۰/۰۰۰	۰/۱۸۵** ۰/۰۰۰	۱ ۰			
ارتقا و پیشرفت	۰/۴۳۵** ۰/۰۰۰	۰/۴۳۹** ۰/۰۰۰	۰/۳۱۰** ۰/۰۰۰	۰/۴۹۲** ۰/۰۰۰	۱ ۰		
امنیت شغلی	۰/۳۱۳** ۰/۰۰۰	۰/۴۸۰** ۰/۰۰۰	۰/۲۴۵** ۰/۰۰۰	۰/۴۹۱** ۰/۰۰۰	۰/۴۹۱** ۰/۰۰۰	۱ ۰	
رضایت شغلی کلی	۰/۵۲۷** ۰/۰۰۰	۰/۵۳۸** ۰/۰۰۰	۰/۲۹۰** ۰/۰۰۰	۰/۴۸۲** ۰/۰۰۰	۰/۵۷۹** ۰/۰۰۰	۰/۵۸۰** ۰/۰۰۰	۱ ۰

** p=۰/۰۱

جدول (۲) همبستگی (اسپیرمن) رضایت شغلی کلی را با متغیرهای تعدیل کننده نشان می دهد. بدین ترتیب، اطلاعات به دست آمده حاکی است که میان متغیرهای تعدیل کننده (به استثنای در آمد) و رضایت شغلی رابطه معنا دار وجود ندارد.

جدول ۲: همبستگی (اسپیرمن) بین متغیرهای تعدیل کننده با یکدیگر و با متغیر ملاک (n=۳۴۵)

متغیر	شهرستان	جنسیت	وضعیت تأهل	سن	مدرک تحصیلی	سابقه کار	نوع شغل	نوع استخدام	درآمد	رضایت شغلی کلی
شهرستان	۱ ۰									
جنسیت	-۰/۲۳۳** ۰/۰۰۰	۱ ۰								
وضعیت تأهل	۰/۱۶۷** ۰/۰۰۲	-۰/۰۲۳ ۰/۶۶۷	۱ ۰							
سن	۰/۳۲۰** ۰/۰۰۰	-۰/۰۶۵ ۰/۲۳۱	۰/۳۴۱** ۰/۰۰۰	۱ ۰						
مدرک تحصیلی	-۰/۳۷۷** ۰/۰۰۰	۰/۱۹۳** ۰/۰۰۰	-۰/۲۱۸** ۰/۰۰۰	-۰/۰۵۳۰** ۰/۰۰۰	۱ ۰					
سابقه کار (سال)	۰/۳۶۱** ۰/۰۰۰	-۰/۰۸۰ ۰/۱۳۸	-۰/۳۷۱** ۰/۰۰۰	۰/۷۲۲** ۰/۰۰۰	-۰/۰۵۳۴** ۰/۰۰۰	۱ ۰				

** P=۰/۰۱

تحلیل رگرسیون چند متغیره خطی

در تحلیل رگرسیون چند متغیره خطی از روش گام به گام استفاده شده است [۲۴]. درگام اول (مدل ۱) متغیر پیش بین امنیت شغلی که بیشترین همبستگی را با رضایت شغلی کلی داشته (۰/۵۸۰) وارد معادله رگرسیون خطی شده است (جدول ۳). در مدل دوم، متغیری که همراه با متغیر امنیت شغلی، بیشترین

همبستگی را با رضایت شغلی داشته‌اند وارد معادله رگرسیون خطی شده است. حاصل کار، پنج مدل است که مدل پنجم متشکل از پنج متغیر است و ترکیب آن‌ها قوی‌ترین پیش‌بینی‌کنندگان از میان متغیرهای پیش‌بین هستند. متغیرهای پیش‌بین به ترتیب شامل: امنیت شغلی، نوع کار، ارتقا و پیشرفت، حقوق و مزایا، سرپرست و مدیر هستند (خلاصه مدل: جدول ۳).

جدول ۳: خلاصه مدل رگرسیون چند متغیره

مدل	R	R	تعدیل شده R	خطای معیار تخمین
۱	۰/۵۸۰	۰/۳۳۶	۰/۳۳۴	۰/۹۰۳
۲	۰/۶۸۴	۰/۴۶۸	۰/۴۶۵	۰/۸۰۹
۳	۰/۷۲۱	۰/۵۲۰	۰/۵۱۶	۰/۷۷۰
۴	۰/۷۲۹	۰/۵۳۲	۰/۵۲۶	۰/۷۶۲
۵	۰/۷۳۳	۰/۵۳۷	۰/۵۳۰	۰/۷۵۸

• متغیرهای مربوط به جدول ۳:

(۱) پیش بین (ثابت) (۱) نمره امنیت شغلی، (۲) پیش بین (ثابت) (۲) نمره امنیت شغلی و نمره نوع کار، (۳) پیش بین (ثابت) (۳) نمره امنیت شغلی و نمره نوع کار و نمره ارتقا و پیشرفت، (۴) پیش بین (ثابت) (۴) نمره امنیت شغلی و نمره نوع کار و نمره ارتقا و پیشرفت و نمره حقوق و مزایا، (۵) پیش بین (ثابت) (۵) نمره امنیت شغلی و نمره نوع کار و نمره ارتقا و پیشرفت و نمره حقوق و مزایا و نمره سرپرست و مدیر. متغیر وابسته، رضایت شغلی کلی.

همه مدل‌ها در سطح $\alpha = 0/0001$ معنا دار هستند. لازم

به توضیح است که متغیر همکار بدون رابطه با متغیر ملاک نیست، بلکه فقط به لحاظ رابطه مستقیم کم‌تر نسبت به ترکیب مذکور، وارد معادله نشده است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر است:

$$0/525 - (\text{سرپرست و مدیر}) 0/101 + (\text{حقوق و مزایا}) 0/122 + (\text{ارتقا و پیشرفت}) 0/223 + (\text{نوع کار}) 0/246 + (\text{امنیت شغلی}) 0/285 =$$

نتایج پژوهش و مقایسه آن‌ها با نتایج پژوهش‌های دیگر

جدول ۴: مقایسه رضایت شغلی نسبت به متغیرهای پیش بین این پژوهش با پژوهش‌های دیگر

منبع	امنیت شغلی	ازتقاء و پیشرفت	حقوق و مزایا	همکار	سرپرست و مدیر	نوع کار	متغیر مکان
نتایج این پژوهش	٪۳۰	٪۴۳	٪۱۰	٪۶۷	٪۶۴	٪۵۵	شرکت آب و... (رضایت شغلی بیش تر از میانگین)
[۱۶]	٪۷۲/۸	٪۲۲	٪۲۲/۴		٪۶۷/۹	٪۵۴	کشورهای آای سی دی (کاملاً یا بسیار رضایتمند)
[۳۳]		٪۵۴	٪۶۶		٪۸۷/۴	٪۶۹	بخش سلامت کشورهای انگلستان (کاملاً رضایتمند)
[۴۱]	٪۹۴	-	-		-	-	کشورهای اروپایی (متوسط تا بسیار زیاد)

با مقایسه سطح رضایت شغلی کشورهای اروپا و امریکا با سطح رضایت شغلی در شرکت مذکور، ملاحظه می‌شود که تفاوت، بسیار زیاد است. لازم به توضیح است که تفاوت رضایت شغلی بیش تر و رضایت شغلی کم تر از متوسط رضایت شغلی همه متغیرهای پیش بین پژوهش از نظر آماری در سطح ۰/۰۰۱ معنادار هستند. تفسیر توزیع فراوانی رضایت شغلی با توجه به متغیرهای تعدیل کننده نتایج این پژوهش درباره رابطه رضایت شغلی و متغیر تعدیل کننده سن کارکنان نشان می‌دهند که رضایت شغلی بیش تر از میانگین از ۴۳ درصد برای سن تا ۳۰ سال، به ۶۳ درصد برای ۵۰ ساله‌ها و بیش تر رسیده است. بدین ترتیب، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که رضایت شغلی با افزایش سن تا حدودی افزایش می‌یابد، اما از نظر آماری معنادار نیست. احتمالاً احتساب پاسخ کارکنانی که سن خود را مشخص نکرده‌اند (ده نفر و درضمن فقط ۳۰ درصد آن‌ها رضایت شغلی بیش تر از میانگین دارند) و در کل، رضایت شغلی پایین دارند تا حدودی باعث کاهش نتیجه همبستگی بین دو متغیر مذکور شده است.

پژوهش گوسیلین [۷] نیز نشان داده که رضایت

جدول ۵: مقایسه رضایت شغلی این پژوهش با پژوهش‌های دیگر

منبع	رضایت شغلی کلی بیش تر از میانگین	متغیر ملاک مکان‌ها
پژوهش اخیر	٪ ۲۷	شرکت آب و... امریکا
[۳۳]	٪ ۸۶	انگلستان
[۴۳]	٪ ۷۸	کشورهای آای سی دی
[۴۱]	٪ ۸۴	

طبق آمار ای اس اس پی، بین سال‌های (۲۹۹۰-۱۹۷۲) رضایت شغلی کارکنان کشورهای آای سی دی از متوسط تا بسیار زیاد، با اندکی نوسان به شرح جدول ۶ بوده است [۲۵].

جدول ۶: رضایت شغلی کارکنان در کشورهای آای سی دی

کشور	۱۹۷۲-۲۰۰۰
آلمان	٪ ۸۵
انگلستان	٪ ۸۵
امریکا	٪ ۸۶
اتریش	٪ ۸۵
مجارستان	٪ ۷۵
هلند	٪ ۸۵
ایتالیا	٪ ۸۰

شغلی با افزایش سن افزایش می‌یابد؛ اما نتیجه مذکور از نظر آماری معنا دار نیست. هررا و همکارش [۳۸] و پژوهش کلرک [۱۸] در پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که رضایت شغلی با افزایش سن افزایش می‌یابد. دورینگ و همکاران او [۲۶] بارها واریانس‌های معناداری در رابطه با رضایت شغلی کارکنان پیرتر نسبت به جوان تر یافته‌اند. بررسی اُسوالد و همکارش [۴۳] نیز نشان می‌دهد که رضایت شغلی در انگلستان با افزایش سن افزایش می‌یابد.

دانشمندان علوم اجتماعی [۲۷، ۲۸، ۱۵، ۲۹، ۳۰، ۳۱ و ۳۲] اتفاق نظر دارند که رضایت شغلی زنان و مردان در مشاغل گوناگون، متناسب با سن تغییر می‌کند. رودز [۲۷] بر اساس مرور گسترده منابع درباره رابطه سن و رضایت شغلی به این نتیجه رسیده که رضایت شغلی کلی با سن، رابطه خطی و مثبت دارد. بسیاری از پژوهشگران دیگر [۲۷، ۱۵، ۳۳ و ۳۴] نیز میان رضایت شغلی و سن رابطه خطی یافته‌اند.

بعضی از پژوهشگران دیگر [۱۴ و ۳۰] رابطه میان آن دو را به صورت شکل (ii) یافته‌اند. گزینه‌های دیگری نیز وجود دارد که نشان می‌دهد، رضایت شغلی تا ۴۰ سالگی افزایش می‌یابد، سپس ثابت می‌ماند و بعد از ۵۰ سالگی دوباره افزایش می‌یابد [۳۵]. با این حال، پژوهش انجام شده توسط ری داوی [۳۶] در صنعت هواپیمایی استرالیا، هیچ‌گونه رابطه‌ای میان آن‌ها پیدا نکرده است. با توجه به نتایج متفاوت پژوهش‌های انجام شده در دنیا، چنین به نظر می‌رسد که در وجود رابطه میان رضایت شغلی و متغیر سن و رضایت شغلی با دیگر متغیرهای تعدیل کننده، عوامل اقتضایی، مثل مشاغل مختلف، مکان‌های مختلف، شرایط اجتماعی و فرهنگی متفاوت نیز نقش مؤثر دارند.

نتایج این پژوهش، درباره رابطه میان رضایت شغلی

و متغیر تعدیل کننده مدرک تحصیلی کارکنان، حاکی از آن است که رضایت شغلی بیش‌تر از میانگین کارکنان، از ۵۷ درصد برای بی‌سوادها به ۴۱ درصد برای لیسانس و بالاتر از آن کاهش یافته است. بنابراین، نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهند که رضایت شغلی با افزایش مدرک تحصیلی تا حدودی کاهش یافته، اما این کاهش از نظر آماری معنادار نیست.

گزارش اُسوالد و همکارش [۳۷] از سطح رضایت شغلی در انگلستان، نشان می‌دهد که بریتانیایی‌های دارای درجه دانشگاهی، به طور شگفت‌آوری کم‌ترین رضایت شغلی در کار را دارند. گزارش دیگری نیز نشان می‌دهد که در میان پرستاران انگلستان، کارکنان دارای مدرک تحصیلی بالاتر نسبت به کارکنان دارای مدرک تحصیلی پایین‌تر، رضایت شغلی کم‌تری دارند [۳۴].

بررسی هررا و همکارش [۳۸] نشان داده است که با افزایش سطح تحصیلی، رضایت شغلی کلی افزایش می‌یابد. ری داوی [۳۶] و گلن و همکارانش [۳۹] نیز نشان داده‌اند که با افزایش سطح تحصیلی، رضایت شغلی افزایش می‌یابد. در مقابل، کنتز و همکاران او [۴۰] به نتایج متناقضی دست یافته‌اند. گرونبرگ [۴۱] نیز رابطه‌ای معکوس میان رضایت شغلی و سطح تحصیل یافته است.

نتایج این پژوهش درباره رابطه میان رضایت شغلی و متغیر تعدیل کننده سابقه کار کارکنان، نشان می‌دهد که رضایت شغلی بیش‌تر از میانگین کارکنان از ۴۱ درصد برای کارکنان دارای سابقه کار ۵-۱ سال، به ۵۵ درصد برای کارکنان دارای سابقه کار ۲۶ سال و بیش‌تر افزایش یافته است؛ اما از نظر آماری معنادار نیست. پژوهش ری داوی [۳۶] در صنعت هوانوردی استرالیا به این نتیجه رسیده که با افزایش سابقه کار،

کارکنان متأهل نسبت به مجردها به طور معنادار بیش تر است.

نتایج این پژوهش درباره رابطه بین رضایت شغلی و متغیر تعدیل‌کننده درآمد ماهانه نشان می‌دهد که رضایت شغلی با افزایش درآمد، افزایش یافته، اما از نظر آماری معنادار نیست. پژوهش گوسیلین [۷] نشان داده که رضایت شغلی با افزایش درآمد ماهانه به طور معنادار افزایش می‌یابد. گزارش شیلدز و همکارش [۳۴] نیز نشان می‌دهد که رضایت شغلی با درآمد مطلق فرد، رابطه مثبت دارد که البته در آمد مطلق نسبت به درآمد کلی تأثیر بیش تر دارد.

هر چند سه متغیر تعدیل‌کننده بعدی جزء متغیرهای پژوهش نیستند، اما اعلام اطلاعات به دست آمده در مورد آن‌ها مفید واقع خواهد شد. نتایج این پژوهش درباره رابطه میان رضایت شغلی و متغیر تعدیل‌کننده رده شغلی کارکنان، نشان می‌دهد که کارمندان و سپس مدیران میانی، کم‌ترین و مدیران ارشد، بیش‌ترین رضایت شغلی را دارند. رضایت شغلی کارگران نسبت به کارمندان و مدیران میانی، بیش‌تر است؛ اما این تفاوت از نظر آماری معنادار نیست. گوسیلین [۷] و شیلدز و همکارش [۳۴] به این نتیجه رسیده‌اند که رضایت شغلی میان رده‌های مختلف شغلی، تفاوت معناداری دارد. همچنین رضایت شغلی در مکان‌های سکونت مختلف، تفاوت دارد و از نظر آماری هم معنادار است. ۹۴ درصد از کارکنان آکشر و ۸۸ درصد از کارکنان پلدختر، رضایت شغلی بیش‌تر از میانگین دارند. بدین ترتیب، اکثر کارکنان مکان‌های آکشر و پلدختر رضایت شغلی بالایی دارند. در مقابل ۲۴ درصد از کارکنان ازنا و ۲۹ درصد از کارکنان دورود رضایت شغلی بیش‌تر از میانگین دارند. بنابراین، کارکنان ازنا و دورود، رضایت شغلی پایین دارند.

رضایت شغلی کاهش می‌یابد. اما هررا و همکارش [۳۸] و شفر [۴۲] به این نتیجه رسیده‌اند که با افزایش سابقه کار، رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. گوسیلین [۷] نشان داده است که رابطه رضایت شغلی با سابقه کار به شکل U است.

نتایج این پژوهش درباره رابطه میان رضایت شغلی و متغیر تعدیل‌کننده جنسیت کارکنان نشان می‌دهد که ۴۷ درصد از مردان و ۴۲ درصد از زنان رضایت شغلی بیش‌تر از میانگین دارند. بدین ترتیب، نتایج به دست آمده حاکی است که رضایت شغلی مردان بیش‌تر از زنان است، اما از نظر آماری معنادار نیست.

بررسی هررا و همکارش [۳۸] به این نتیجه رسیده است که مردان نسبت به زنان رضایت شغلی بیش‌تر دارند، ولی آمار آی اس اس پی درباره کشورهای آ ای سی دی [۱۸] نشان می‌دهد که رضایت شغلی کلی زنان نسبت به مردان بیش‌تر است (از نظر آماری هم معنادار است). گزارش اُسوالد و همکارش [۳۷] از سطح رضایت شغلی در انگلستان نشان می‌دهد که رضایت زنان نسبت به مردان بیش‌تر است. شیلدز و همکارش [۳۴] نیز نشان داده‌اند که رضایت شغلی زنان نسبت به مردان بیش‌تر است.

نتایج این پژوهش درباره رابطه میان رضایت شغلی و متغیر تعدیل‌کننده وضعیت تأهل کارکنان نشان می‌دهند که ۴۸ درصد از متأهل‌ها و ۴۵ درصد از مجردها، رضایت شغلی بیش‌تر از میانگین دارند. بدین ترتیب، پژوهش به این نتیجه رسیده که رضایت شغلی متأهل‌ها تا حدودی بیش‌تر از مجردها است، اما از نظر آماری معنادار نیست. پژوهش گوسیلین [۷] نشان داده که رضایت شغلی افراد متأهل و افراد مجرد با هم تفاوتی ندارد، ولی از نظر آماری معنادار نیست. اما شیلدز و همکارش [۳۴] نشان داده‌اند که رضایت شغلی

مقایسه نتایج همبستگی‌های این پژوهش با پژوهش‌های دیگر نتایج حاصل از پژوهش آدکیدز و همکارش [۴۳] و آمار ای سی دی در جدول (۷) و (۸) آمده است جدول (۷) همبستگی متغیرهای پیش بین با یکدیگر و با متغیر ملاک را نشان می‌دهد.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که نوع استخدام نیز بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر، رضایت شغلی کارکنان دارای شرایط استخدامی مختلف، متفاوت است که فقط این تفاوت از نظر آماری معنادار نیست.

جدول ۷: یافته‌های پژوهش آدکیدز و همکارش

رضایت شغلی	امنیت شغلی	پیشرفت	رشد	حقوق	همکار	سرپرست	نوع کار	متغیر
							۱	نوع کار
						۱	* ۰/۰۹۰	سرپرست
					۱	* ۰/۱۲۰	* ۰/۴۳۰	همکار
				۱	۰/۰۷۰	* ۰/۱۹۰	* ۰/۱۴۰	حقوق
			۱	* ۰/۲۷	* ۰/۲۵۰	* ۰/۲۸۰	* ۰/۲۹۰	رشد
		۱	* ۰/۱۱۰	۰/۰۶۰	* ۰/۲۷۰	۰/۰۱۰	* ۰/۱۷۰	پیشرفت
	۱	۰/۰۴۰	* ۰/۲۵۰	* ۰/۴۱۰	* ۰/۱۰	* ۰/۱۶۰	۰/۰۷۰	امنیت شغلی
۱	* ۰/۲۴۰	* ۰/۱۲۰	* ۰/۷۳۰	۰/۲۴	* ۰/۱۹۰	۰/۲۱۰	* ۰/۲۵۰	رضایت شغلی

*P ≤ ۰/۰۵

جدول ۸: آمار ای سی دی

امنیت شغلی	پیشرفت و ارتقا	حقوق بالا	سرپرست و همکار	نوع کار	متغیر
				۱	نوع کار
			۱	** ۰/۱۸۹	سرپرست و همکار
		۱	** ۰/۱۱۱	** ۰/۱۲۱	حقوق بالا
	۱	** ۰/۳۱۰	** ۰/۱۱۶	** ۰/۱۵۶	پیشرفت
۱	** ۰/۱۵۸	** ۰/۱۷۱	** ۰/۱۳۳	** ۰/۱۳۶	امنیت شغلی

* **P ≤ ۰/۰۵

استرالیا نشان داده که: میان رضایت شغلی و سن همبستگی وجود ندارد (۰/۰۴۵، $\infty = ۰/۵۳۲$)، میان رضایت شغلی و سطح تحصیلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد (۰/۱۳۶، $\infty = ۰/۰۵۹$)، میان رضایت شغلی و سابقه خدمت رابطه معنادار وجود ندارد (۰/۱۲۳، $\infty = ۰/۲۲۹$)، میان رضایت شغلی و امنیت شغلی رابطه

همبستگی میان رضایت شغلی و متغیرهای تعدیل‌کننده به صورت جدول (۱۲) در تحقیق حاضر است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود به غیر از همبستگی میان رضایت شغلی کلی و مکان کار و میان رضایت شغلی و درآمد، بقیه همبستگی‌ها معنادار نیست. نتیجه پژوهش ری داوی و همکارانش [۲۸] در

معنادار وجود دارد (۰/۵۱۰، ۰/۰۰۰۱ = ∞).

نتیجه تحلیل رگرسیون چند متغیره (در تحقیق حاضر) که به روش گام به گام انجام شده، پنج مدل است. در مدل یک، متغیر امنیت شغلی به علت داشتن بیشترین ضریب همبستگی با متغیر ملاک، پیش از هر متغیر پیش بین دیگر وارد معادله شده است. در مدل دوم، از میان متغیرهای پیش بین باقیمانده، متغیر پیش بین نوع کار که از ترکیب آن با متغیر پیش بین قبلی بیشترین همبستگی با متغیر رضایت شغلی به وجود می‌آید، وارد معادله شده است. مدل سه، چهار و پنج با منطق فوق الذکر، تشکیل شده‌اند. در مدل پنج، به ترتیب متغیرهای پیش بین امنیت شغلی، نوع کار، ارتقا و پیشرفت، حقوق و مزایا و سرپرست، وارد معادله شده‌اند (جدول ۳).

در تحلیل رگرسیون چند متغیره، اصل بر این است که رابطه متغیر ملاک با حداقل متغیرهای پیش بین بیان شود. هدف رگرسیون چند متغیره، برگزیدن گزینه‌ای است که دارای حداقل متغیر پیش بین باشد؛ در حالی که واریانس تبیین شده به وسیله آن‌ها معادل واریانس تبیین شده به وسیله مجموعه متغیرهای پیش باشد. لازم به ذکر است که علت انتخاب نشدن متغیر

ویژگیهای همکار که با متغیر ملاک همبستگی دارد، مورد فوق‌الذکر است. چنین استنباط می‌شود که همبستگی متغیر مذکور با متغیرهای پیش بین دیگر، مثل نوع کار و ویژگی‌های سرپرست، حاکی از آن است که توجه به ویژگی‌های سرپرست، مشکلات احتمالی نهفته در متغیر ویژگیهای همکار را رفع می‌کند. به هر حال باید متغیر ویژگیهای همکار را نیز به طور پیوسته مورد توجه قرار داد.

بر اساس معادله خط رگرسیون استاندارد شده، تغییر یک انحراف معیار در متغیر امنیت شغلی، باعث تغییری برابر با ۰/۲۸۵ در متغیر ملاک (رضایت شغلی) خواهد شد. بقیه متغیرها نیز به همین صورت ایجاد تغییر می‌کنند.

نتیجه نمودار پراکنش نشان می‌دهد که بین مقادیر باقیمانده یا خطاها و متغیر ملاک، هیچ رابطه آماری معنادار وجود ندارد. بدن ترتیب، مفروضه خطی بودن رابطه متغیرهای پیش بین با توجه به متغیر ملاک تأیید می‌شود.

جدول (۹) معادله خط رگرسیون این پژوهش و معادله خط رگرسیون گزارش شده توسط آی اس اس پی را نشان می‌دهد.

جدول ۹: مقایسه معادله خط رگرسیون گزارش شده توسط آی اس اس پی در مورد کارکنان آی سی دی [۱۸] و کارکنان شرکت آب و فاضلاب...

متغیرها رضایت شغلی	امنیت شغلی	نوع کار	فروصتهای ارتقا و پیشرفت	حقوق بالا	روابط مناسب در کار	ثابت
کارکنان در کشورهای آی سی دی (سطح معناداری)	۰/۲۵۰ ۰/۰۳۳	۰/۵۴۷ ۰/۰۳۱	۰/۳۸۵ ۰/۰۳۶	۰/۳۷۶ ۰/۰۳۷	۰/۶۶۹ ۰/۰۳۳	۰/۰۱۱۰
شرکت آب و فاضلاب... (سطح معناداری)	۰/۲۸۵ ۰/۰۰۰۱	۰/۲۴۶ ۰/۰۰۰۱	۰/۲۲۳ ۰/۰۰۰۱	۰/۱۲۲ ۰/۰۰۰۱	۰/۱۰۱ ۰/۰۰۰۱	۰/۵۲۵

پیشنهاد به شرکت آب و فاضلاب استان لرستان
 به نظر می‌رسد از آب، چه از طرف مردم و چه از طرف دستگاه‌های ذیربط به صورت بهینه استفاده نمی‌شود. بخشی از مسئولیت چنین استفاده نامناسبی، به عهده وزارتخانه‌های خاصی است، مثل استفاده از پتانسیل تولید انرژی آب یا استفاده از آب در کشاورزی و یا جلوگیری از تأثیر مخرب آن به صورت سیلاب، اما بخش دیگر مسئولیت که بسیار سنگین است بر عهده سازمان آب و فاضلاب قرار دارد.

احتمالاً یکی از وظایف سازمان آب و فاضلاب، تهیه و توزیع آب مورد نیاز شهرها و جمع آوری و کانالیزه کردن و سپس تصفیه آن برای مصارف دیگر است. اگر به نمودار هزینه و در آمد آب توجه شود، به احتمال زیاد، هزینه‌های فرصت از دست رفته بالا است. به عبارت دیگر تا رسیدن به نقطه تساوی هزینه نهایی با درآمد نهایی، فاصله زیادی وجود دارد. اگر نمودار هزینه و فایده آب مورد نظر باشد نیز همین مسأله وجود دارد.

بنابراین جا دارد مسائل و مشکلات موجود در زمینه‌هایی از قبیل سیستم استحصال، تصفیه و توزیع و مصرف آب، دفع فاضلاب و کانالیزاسیون و استفاده مجدد از آب خارج شده از منازل، دسته بندی و پیوسته به طور نظام مند تجزیه و تحلیل گردد و برای هر یک، آترناتیوهای عملی امکان پذیر مطرح و انتخاب و به‌کارگیری آترناتیو مطلوب انجام شود. موارد فوق الذکر تخصصی هستند و قطعاً مسئولان محترم ذیربط،

در سازمان آب و فاضلاب و دستگاه‌های ذیربط، مثل وزارت نیرو، نسبت به بقیه، آگاهی‌های بیش‌تری در مورد آن‌ها دارند. لازم به ذکر است که در اصل پژوهش، در ابعاد مختلف مدیریتی، فنی و اجتماعی، پیشنهادهایی که مخاطب آن‌ها شرکت آب و فاضلاب استان لرستان و دولت هستند، در قالب چند صفحه در اختیار شرکت آب و فاضلاب استان لرستان قرار گرفته‌اند.

منابع

1. Craig, D. (2004) Light Control Association Published September. www. about light control. Org / education / paper / personal / control. shtml.
۲. رابینز، استیفن پی (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمان، جلد اول، ترجمه علی پارسائیان، سید محمد و اعرابی، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، چاپ اول ص ۲۷۹.
3. Muchinsky & Iaffakano (1985) What determines job satisfaction. A job satisfaction and performance. <http://www.albany.edu/psy/courses/341/iyer/lect/.mar160.html>.
4. Greenhalgh, L. and Rosenblatt, Z. (1984) Job insecurity: Toward conceptual clarity, Academy of management Review. vol.9, no. 3, pp.438- 448.
5. Borg, I. And Elizur, D. (1992) Job insecurity: Correlates, moderators and measurement, International Journal of Management, vol. 13, no.2, pp. 13-26.
6. Steers, R.M. and Porter, L.W.(1991) Motivation and Work Behaviour, McGraw Hill, New York, N. Y. pp. 288.
7. Gosselin, E. (2000) Job satisfaction and life satisfaction. Doctora Dissertation, University of Montral School of Industrial Relation. (Dept. de relations industrielles, Universite du Quebec a Hull, Canada) E-mail: eric - gosselin @ uqan. uquebec. ca.
8. Moorman, R.H. (1993) The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior, Human Relations, vol.46, no.6, pp. 759-775.

۲۲. سیگل، سیدنی (۱۳۷۲) آمار غیر پارامتری برای علوم رفتاری، ترجمه یوسف کریمی - انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ دوم.
۲۳. گرین، جودیت و الیویا، مانویلادی (۱۳۸۰) کاربرد آزمونهای آماری در پژوهش‌های علوم رفتاری، ترجمه علی دلاور و مهرداد و پژمان، نشر ارسباران، چاپ اول.
۲۴. هومن، علی (۱۳۸۰) تحلیل داده‌های چند متغیری در پژوهش‌های رفتاری، ناشر شابک، چاپ اول.
- 25- Blanchflower , D.G; Oswald , A.J. (2000) Is the UK Moving Up the International WellbeingRankings? *Job Security & J.S* , no. 12.
26. Doering , M. Rhodes , S.R. and Schuster, M. (1983) *The Aging Worker* , Sage , Beverly Hills.
27. Weaver, C.N. (1980) job satisfaction in the United States in the 1970s , *Journal of Applied psychology* , vol. 65, on. 3, pp. 364 – 367.
28. Rhodes, S.R. (1983) Age – Related Differences in Work Attitudes and Behaviors : A Review and Conceptual Analysis, *Psychological Bulletin*. vol. 93 , no. 2 , pp. 328-367.
29. Lowther, M.A. Gill , S.J. and Coppard, L.C(1985) Age and the determinants of job satisfaction , *The Gerontologist* , vol. 25 , no. 5 , pp. 520 – 525.
30. Kacmar, K.M and Ferris , G.R. (1989) Theoretical and Methodological. Consideration in the Age – Job satisfaction Relationship , *Journal of Applied Psychology* , vol. 74 , no. 2 , pp. 201. 207.
31. Snyder, R.A. and Dietrich, F.H. (1992) Age/ job satisfaction : Assesment of The shape of the relationship from a systems perspective , *personnel Review* , vol. 21, no. 1, pp.39 – 45.
32. Ang,K.B.Goh , C.T. Koh , H.C (1993) The impact of age on job satisfaction of accountants , *personnel Review*, vol. 22 , no.1, pp.31-39.
33. Mottaz , C. (1987) Age and Work Satisfaction , *Work and Occupations*, vol. 14 , no. 3 , pp. 387-409.
34. Shields , M.A. and Ward , M.E. (2005) Improving Nurse Retention In The British National Health Service. *Omni.ac.uk / browse / mesh / doo9726.html*.
35. Kalleberg , A.L. and Lascocco , K.A.(1983) Aging , Values and Rewards : Explaining Age Differences in job Satisfaction , *American Sociological Review* , vol. 48 , no.1 , pp. 78-90.
36. Reudavey, P.G.(2001) An Examination of Job Satisfaction and Employee Motivation of Ground Crew Staff Within Ansett Australia, *Working paper seriws school of Management* , Cutin University of Tehnology.
9. Seymour,E.and Buscherhof,J.R.(1996) Source and conesquences of satisfaction and dissatisfaction in nursing: findings from a national sample, *International Journal of Nursing Studies* , vol.28,no.2, pp.109-124.
10. Carr,K.K.and Kazanowski, M.K. (1994) Factors affecting job satisfaction of nurses who work in long-term care,*Journal of Advanced Nursing*,vol.19 , pp.878 – 883.
11. DeSantis,V.S.and Durst, S.L. (1996) Comparing job satisfaction among public-and private- sector employees,*American Review of public Administration* ,vol. 26, no.3 , pp. 327-344.
12. Daley, D. (1986) Humanistic management and Organizational success : The effect of job and work environment on organizational effectiveness, public responsiveness, and job satisfaction , *public personnel management* , vol. 15 , on. 2 , pp.131-142.
- 13.Emmert, M.A. and Taher, W.A. (1992) public sector professionals : The effect of public sector jobs on motivation, job satisfaction and work involvement , *American Review of public Administration* , vol. 22 , no.1, pp. 37-48.
14. Herzberg ,F.Mausner, B. and Snyderman, B. (1959) *The motivation to work* , wiley , New York.
15. Lee, R. and Wilbur, E. (1985) Age , education , job tenure , salary , job characteristics , and job satisfaction : A multivariate analysis, *Human Relation*, vol. 38, no. 8 , pp. 781-791.
16. Martin, J. and Hanson, S. (1985) Sex , family wage – earning status , and satisfaction with work , *Work and Occupations* , vol. 12, no. 1 , pp. 91 – 109.
17. Blackburn, J.W. and Bruce, W.M. (1989) Rethinking concept of job satisfaction : The case of nebraska municipal clerks , *Review of Public Personnel Administration* , Vol. 10, no.1,pp.11-28.
18. Clark , A.E. (1998) Measures of job satisfaction , What makes a good jobs ? Evidence from OECD countries , *Unclassified, Deelsa / elsa / wd (98) 5*.
- 19.Warr,P.B.(1998) *Well-Beingandthe Workplace*,in Kahneman,D.,Diener,E.and Schwartz,N.(eds), *Understanding Quality of Life: Scientific Perspectives on Enjoyment and Suffering* , New York : Russell Sage , forthcoming .
۲۰. دلاور، علی (۱۳۷۶) مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، انتشارات رشد، چاپ دوم.
۲۱. فرگوسن، جرج و تاکانه، یوشیو (۱۳۸۰) تحلیل آماری در روانشناسی و علوم تربیتی، ترجمه دلاور - علی و نقشبندی - سیامک، نشر ارسباران، چاپ دوم.

40. Kuntz, K.A. Borja , M.E. and Loftus , M.K.(1990) The effect of education on foodservice manager job satisfaction , Journal of the American Dietetic Association ,vol. 90, no. 10 , pp. 1398- 1402.
41. Gruneberg, M. (1980) The happy Worker. An analysis of educational and occupational differences in determinants of job satisfaction. American Journal of sociology , vol. 86. no. 2 , pp. 247-271.
42. Shaffer, G.S. (1987) pettern of work and nonwork satisfaction. Journal of Applied psychology , vol. 72 , no.1, pp.115 – 123.
43. Adkins , C.L. (2002) The value of achievement and responses to the work environment.The Journal of Behavioral and Applied Management – Winter 2002 – vol. 3 (2). page. 1 40
37. Oswald,A. Gardner, J. (2001) What Has Been Happening to job Satisfaction in Britain ? Oswald : Professor of Economics – Warwick University. Gardner : Research Fellow – Warwick University Email : Andre Oswald @ warwick. ac. uk. Website : www.oswald.co.uk.
38. Herrera , R.Lim , J.Y. (2003) Job satisfaction among athletic trainers in NCAA. Division Iaa Institutions. The Sport Journal, vol. 6,no.1, published by the United States Sports Academy. pp. 1-7.
39. Glenn , N.D.and Weaver , C.N. (1982) Enjoyment of work by full-time worker in the United States , Public Opinion Quarterly, vol. 46 , no.4 , pp. 459 – 470.